

**ANALISIS PENGADAAN ALAT TULIS KANTOR (ATK)
DI LOGISTIK GUNA MENUNJANG KUALITAS
PELAYANAN DI RUMAH SAKIT HUMANA PRIMA
BANDUNG**

Ardiansyah Fikri Hamdani, Sani Fitriyani

Manajemen Rumah Sakit, Politeknik Piksi Ganesha Bandung

Elennurlela1@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pengadaan alat tulis kantor (ATK) di logistik guna menunjang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Humana Prima Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan dilengkapi dengan studi pustaka yang memiliki relevansi erat dengan pokok permasalahan yang akan dibahas. Sedangkan teknik pengolahan data yang digunakan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Dari penelitian yang telah dilakukan terdapat permasalahan seperti : (1) Keterlambatan pengiriman barang dari pemasok (2) Kurangnya informasi ketersediaan barang di pemasok (3) Keterlambatan permintaan dari gudang (4) Keterlambatan mendistribusikan barang dari logistik ke unit-unit yang ada di rumah sakit.

Adapun saran yang diberikan untuk pihak Rumah Sakit yaitu : (1) Mengajukan komplain kepada pemasok (2) Mengajukan permintaan kepada pemasok untuk memberikan informasi mengenai daftar barang yang tersedia di pemasok (3) Penyerahan permintaan barang ke bagian pelaksana pengadaan sesuai jadwal dan pendataan barang menggunakan sistem perhitungan stok terkomputerisasi. (4) Menegur *user* yang memberikan ajuan permintaan barang tidak tepat waktu, mengontrol stok minimal barang di gudang.

Kata kunci : Pengadaan Alat Tulis Kantor, Kualitas Pelayanan

Abstract

This research was purposed to determined the analysis of office stationery procurement in the logistics to support service quality at Rumah Sakit Humana Prima Bandung.

The method that used in this research is descriptive method with qualitative approach. Data collection techniques are observation, interview, questionnaire, documentation and the literature reference which has the relationship with the above topic. While data processing technique is using data reduction, data display, conclusion drawing.

The research find problems such as : (1) Delivery delay from supplier (2) Lack of goods availability information from supplier (3) Delay in request from the warehouse (4) Delay of goods distribution from logistics to units in the hospital.

The suggestions given to the hospital that is : (1) complaint to supplier (2) Request to supplier to give an information of goods availability (3) Demand of goods should delivered to the procurement department on schedule and data collection using computerized stock calculation system (4) Reprimand user who request of goods not on time, control a minimum stock of goods in the warehouse.

Keyword : *Office Stationery Procurement, Service Quality*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maka dunia kesehatan pun semakin berkembang. Dengan banyaknya perkembangan yang terjadi membuat daya saing semakin meningkat. Dalam dunia kesehatan pelayanan yang bermutu menjadi hal yang sangat penting untuk kelangsungan hidup rumah sakit atau instansi kesehatan lainnya.

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit). Rumah sakit memegang peranan penting karena menyediakan layanan kesehatan yang terpadu bagi pasien. Untuk dapat memberikan pelayanan dengan baik kepada para pasien rumah sakit, maka salah satu proses yang memegang peran penting dalam mendukung penyediaan jasa pelayanan kesehatan adalah bidang Logistik.

Logistik merupakan “bagian dari instansi yang tugasnya adalah menyediakan bahan/barang yang dibutuhkan untuk kegiatan operasionalnya instansi tersebut dalam jumlah, kualitas dan pada waktu yang

tepat (sesuai kebutuhan) dengan harga serendah mungkin”. (Henni Febriawati, 2013 : 15)

Logistik merupakan salah satu penunjang kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan (Suwithi dalam Anwar, 2002). Jika manajemen logistik di rumah sakit berjalan dengan baik maka ketersediaan bahan dan barang di rumah sakit akan terjamin dan rumah sakit dapat melayani kebutuhan pasiennya dengan baik.

Seperti uraian di atas bidang logistik adalah bagian dari struktur RS Humana Prima Bandung yang berfungsi untuk mengelola logistik RS Humana Prima Bandung (diluar barang farmasi) sehingga pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Humana Prima Bandung kepada para pelanggannya dapat berjalan dengan lancar. Kegiatan logistik diantaranya perencanaan dan penentuan kebutuhan, penganggaran, pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pencatatan, pendistribusian dan pengendalian serta penghapusan.

Salah satu kegiatan yang ada di bidang logistik Rumah Sakit Humana Prima Bandung adalah proses pengadaan. Menurut Subagya (2005) menyatakan

bahwa pengadaan merupakan “suatu kegiatan penambahan dan pemenuhan kebutuhan barang dan jasa berdasarkan peraturan yang berlaku dengan menciptakan sesuatu yang belum ada menjadi ada.

Dalam proses pengadaan barang salah satunya barang rutin alat tulis kantor yang tepat dan berfungsi dengan baik akan berdampak baik pada peningkatan kuaalitas pelayanan di rumah sakit.

Menurut Terry dalam Rasto (2015 : 270) menyatakan bahwa kurangnya alat tulis kantor akan menyebabkan penundaan serius dalam penyelesaian pekerjaan kantor. Alat tulis kantor jika tidak tersedia ketika dibutuhkan akan mengurangi kelancaran pelayanan yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit.

Tersedianya (kesediaan) bahan logistik setiap saat dibutuhkan yang meliputi jenis dan jumlahnya, kualitas, waktu secara efektif dan efisien akan menimbulkan dampak baik pada pelayanan di rumah sakit. Efektif orientasinya pada pencapaian tujuan yang berarti menunjuk derajat tercapainya tujuan. Pengadaan alat tulis kantor yang tepat dan berfungsi dengan baik akan memperlancar kegiatan pelayanan pasien sehingga berdampak bagi peningkatan mutu pelayanan secara umum.

Dalam pelaksanaan pengadaan di bagian logistik pada dasarnya belum terlaksana dengan efektif seperti sering terjadinya keterlambatan pengiriman barang dari

pemasok sehingga terjadi kekosongan stok barang di gudang, kurangnya informasi mengenai ketersediaan barang di pemasok, keterlambatan permintaan dari gudang, keterlambatan mendistribusikan barang dari bagian logistik ke unit-unit yang ada di rumah sakit.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“ANALISIS PENGADAAN ALAT TULIS KANTOR (ATK) DI LOGISTIK GUNA MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT HUMANA PRIMA BANDUNG”**.

B. Pertayaan Penelitian

Adapun pertanyaan yang diajukan oleh penulis kepada petugas Logistik di Rumah Sakit Humana Prima Bandung menyangkut pada pokok permasalahan di atas adalah :

1. Bagaimana Pengadaan Alat Tulis Kantor (ATK) Di Logistik Rumah Sakit Humana Prima Bandung?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Humana Prima Bandung?
3. Bagaimana Analisis Pengadaan Alat Tulis Kantor (ATK) Di Logistik Guna Menunjang Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Humana Prima Bandung?
4. Apa Saja Permasalahan Yang Timbul Dalam Pengadaan Alat Tulis Kantor (ATK) Di Logistik Guna Menunjang

Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Humana Prima Bandung?

5. Bagaimana Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Permasalahan Dalam Pengadaan Alat Tulis Kantor (ATK) Di Logistik Guna Menunjang Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Humana Prima Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Humana Prima Bandung adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Pengadaan Alat Tulis Kantor (ATK) Di Logistik Rumah Sakit Humana Prima Bandung.
2. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Humana Prima Bandung.
3. Untuk Mengetahui Analisis Pengadaan Alat Tulis Kantor (ATK) Di Logistik Guna Menunjang Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Humana Prima Bandung.
4. Untuk Mengetahui Permasalahan Yang Timbul Dalam Pengadaan Alat Tulis Kantor (ATK) Di Logistik Guna Menunjang Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Humana Prima Bandung.
5. Untuk Mengetahui Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Permasalahan Dalam Pengadaan Alat Tulis Kantor (ATK) Di Logistik Guna Menunjang Kualitas Pelayanan Di

Rumah Sakit Humana Prima Bandung.

METODE

Metode Penelitian yang penulis gunakan dalam membuat tugas akhir ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan data kualitatif.

Menurut Notoatmodjo (2010 : 35) menyatakan bahwa Metode penelitian deskriptif adalah “suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang terjadi di dalam masyarakat”.

Menurut Sugiyono (2013 : 9) menyatakan bahwa Metode kualitatif adalah “metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*”.

Menurut Sugiyono (2013 : 80) menyatakan bahwa Populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah 6 orang petugas yang berhubungan dengan pengadaan alat tulis kantor.

Menurut Sugiyono (2013 : 91) menyatakan bahwa sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Subjek dari populasi kurang dari 100 maka sampel diambil semuanya, dan yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 6 orang yaitu *Supervisor* Pengadaan, Petugas Pelaksana Pengadaan, Petugas Penerimaan, Petugas Gudang, Petugas Pendistribusian, dan Petugas Administrasi poliklinik rawat jalan.

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Humana Prima Bandung yang terletak di Jl. Soekarno Hatta No. 644 Bandung 40286. Penelitian dilakukan selama 2 bulan yaitu mulai dari tanggal 10 April 2017 sampai dengan 10 Juni 2017.

Adapun metode yang digunakan penulis dalam pengumpulan data untuk tugas akhir ini adalah observasi, wawancara, kuesioner, studi pustaka dan dokumentasi.

1. Teknik Interaktif

a. Observasi

Observasi adalah salah satu prosedur yang berencana antara lain meliputi pengamatan dan mencatat jumlah serta taraf aktifitas tertentu yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti (Soekidjo Notoatmodjo, 2010:131).

b. *Interview*/ Wawancara

Wawancara adalah suatu metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data, di mana peneliti mendapatkan keterangan atau informasi secara lisan dari seseorang sasaran penelitian (responden), atau bercakap-cakap berhadapan muka dengan orang tersebut (*face to face*) (Soekidjo Notoatmodjo, 2010:139). Dalam pencarian data di Rumah Sakit melakukan tanya jawab langsung dengan pihak yang berkaitan dengan objek penelitian di Rumah Sakit Humana Prima Bandung.

2. Non Interaktif

a. Kuesioner

Menurut sugiyono (2013) kuesioner adalah suatu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawab.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pencarian data-data yang berhubungan dari berbagai sumber pustaka untuk kelengkapan data yang dibutuhkan.

c. Dokumentasi

Mendapatkan dokumen-dokumen berupa sejarah singkat rumah sakit, struktur organisasi rumah sakit, informasi tentang pengadaan alat tulis kantor di rumah sakit.

Adapun teknik pengolahan data yang dilakukan yaitu dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. (Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2013:246).

1. Reduksi Data :

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data :

Penyajian data dapat dilakukan dengan dalam bentuk uraian singkat bagan, hubungan antarkategori dan sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan :

Pada tahap ini peneliti melakukan interpretasi data sesuai dengan konteks permasalahan dari tujuan penelitian. Dari interpretasi yang dilakukan akan diperoleh kesimpulan dalam jawaban masalah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengadaan Alat Tulis Kantor (ATK) Di Logistik Rumah Sakit Humana Prima Bandung

1. Pengadaan alat tulis kantor dilihat dari metode pengadaan

Dalam proses pengadaan barang langkah pertama yang harus dilakukan yaitu memilih metode pengadaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di suatu instansi. Metode yang digunakan yaitu metode pengadaan langsung dan pemilihan langsung.

Pengadaan dengan metode pengadaan langsung dilakukan jika ada pembelian barang yang hanya terdapat di toko buku. Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan narasumber.

“Jika ada barang tertentu yang tidak terdapat di *Supplier* maka metode pengadaan yang digunakan yaitu metode pengadaan langsung seperti pembelian pembatas A4 5 warna untuk map status pasien di Gramedia dan pembelian dilakukan secara *cash*”. (Petugas Pelaksana Pengadaan)

Sedangkan metode pemilihan langsung dilakukan dengan membandingkan sedikitnya 3 penawaran dari pemasok yang telah lulus prakualifikasi serta dilakukan negosiasi baik teknis maupun biaya. Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan narasumber.

“Untuk metode pemilihan langsung kan membandingkan beberapa penawaran dari pemasok yang telah lulus prakualifikasi. Prakualifikasi disini maksudnya pemasok tersebut sudah berbentuk perusahaan resmi seperti CV atau PT dan sudah memiliki ijin usaha, lalu jika pemasok bilang harga pakai ppn ketika pengiriman barang faktur atau *invoice* penjualan akan dilampirkan dengan faktur pajaknya, lalu biasanya pemasok memberikan informasi mengenai perusahaan lain yang telah mereka suplai. Lalu melakukan negosiasi teknis termasuk penentuan spesifikasi barang, kesediaan stok barang, kesediaan pengiriman barang dari pemasok, dan harga yang terikat selama 1 tahun” (Pelaksana Pengadaan).

Dalam pengadaan barang rutin alat tulis kantor bagian pengadaan logistik Rumah Sakit Humana Prima Bandung

sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Termasuk jika ada cito yang sifatnya segera dan dibutuhkan ketika ada keperluan mendadak. Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara penulis dengan narasumber.

“Pengadaan barang rutin sudah sesuai dengan SOP walaupun ada cito contohnya map transparan untuk keperluan akreditasi, barang tersebut sudah dianggarkan ke kebutuhan global karena termasuk pembelian barang rutin”. (*Supervisor* Pengadaan)

2. Pengadaan alat tulis kantor dilihat dari pemilihan pemasok

Dari hasil penelitian pemilihan pemasok dilakukan dengan cara membandingkan beberapa penawaran barang, lalu dipilih pemasok yang memberikan kualitas barang yang bagus, harga rendah dan tepat waktu pengiriman.

3. Pengadaan alat tulis kantor dilihat dari pemantauan status pesanan

Pemantauan status pesanan dilakukan untuk meminimalisir terjadinya keterlambatan pengiriman barang. Pemantauan dapat dilakukan dengan cara konfirmasi ulang saat hari pengiriman atau jika kedatangan barang terlambat (> 1 hari dari tanggal pengiriman yg ditentukan) pada jenis barang yang dipesan sesuai dengan permintaan yang bertujuan untuk mempercepat pengiriman untuk memenuhi persediaan barang di logistik.

4. Pengadaan alat tulis kantor dilihat dari penerimaan dan pemeriksaan

Penerimaan dan pemeriksaan dilakukan agar barang yang diterima baik jenis dan jumlahnya sesuai dengan dokumen yang menyertainya. Pemeriksaan barang dilakukan pada saat barang diterima di bagian logistik.

B. Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Humana Prima Bandung

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas logistik maupun pemasok di rumah sakit Humana Prima Bandung, penulis memberikan kuesioner untuk setiap indikator dalam bentuk pernyataan-pernyataan guna mencapai tujuan penulis dalam penelitian ini. Dari hasil yang diperoleh narasumber setuju bahwa kualitas pelayanan di rumah sakit Humana Prima Bandung sangat baik.

C. Analisis Pengadaan Alat Tulis Kantor (ATK) Di Logistik Guna Menunjang Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Humana Prima Bandung

Bidang logistik merupakan salah satu dari fungsi manajemen yang mempunyai tugas untuk mengendalikan barang sebagai penunjang kegiatan jasa Rumah Sakit maka memerlukan perangkat untuk mencapai tujuan yaitu dengan membagi pekerjaan terdiri dari perencanaan, pengadaan, penyimpanan, distribusi dan inventaris.

Pengadaan barang rutin alat tulis kantor tentu sangat mempengaruhi tiap unit untuk menjalankan pekerjaannya karena seluruh unit di rumah sakit membutuhkan berbagai macam alat tulis kantor. Alat tulis kantor sangat penting untuk menunjang kinerja yang efektif dan efisien dari kegiatan rumah sakit. Terlebih pada pemilihan metode pengadaan yang menggunakan metode pengadaan langsung dan pemilihan langsung, pemilihan pemasok yang sesuai dengan harga rendah, kualitas yang baik serta tepat waktu, proses pemantauan status pesanan yang dilakukan dengan cara mengkonfirmasi pemasok pada saat hari pengiriman, dan pemeriksaan barang yang tepat jumlah, spesifikasi dan berfungsi dengan baik akan memberikan kualitas pelayanan yang baik dari pemasok maupun petugas logistik. Hal ini

dapat terjadi karena jika persediaan barang terjamin logistik dapat menunjang kebutuhan setiap unit yang membutuhkan alat tulis kantor. Dengan demikian jika setiap indikator dari pengadaan alat tulis kantor berjalan dengan baik maka kualitas pelayanan akan tetap terjaga dengan sangat baik. Hal ini akan memperlancar kegiatan pelayanan pasien di Rumah Sakit Humana Prima Bandung.

D. Permasalahan Yang Timbul Dalam Pengadaan Alat Tulis Kantor (ATK) Di Logistik Guna Menunjang Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Humana Prima Bandung

Selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Rumah Sakit Humana Prima Bandung, penulis menemukan beberapa permasalahan yang timbul dalam pengadaan alat tulis kantor pada bagian logistik di Rumah Sakit Humana Prima Bandung, yaitu :

1. Keterlambatan pengiriman barang dari pemasok
Hal ini terjadi karena persediaan barang di pemasok terbatas bahkan kosong sehingga terjadi keterlambatan pengiriman barang ke rumah sakit yang berakibat pada kekosongan stok barang di gudang. Jika stok di gudang sudah kosong maka pelayanan pemberian amprahan barang akan menjadi terhambat.
2. Kurangnya informasi mengenai ketersediaan barang di pemasok
Hal ini disebabkan pemasok tidak menginformasikan ketersediaan barang di pemasok. Dan pihak pelaksana pengadaan mengkonfirmasi ketersediaan stok pada saat hari pemesanan.
3. Keterlambatan permintaan dari gudang
Hal ini disebabkan karena proses pendataan dan pengecekan barang untuk ajuan pengadaan barang di gudang masih dilakukan secara manual, kemudian jadwal pengadaan

sudah ditentukan yaitu 2 minggu sekali yang dilakukan pada hari sabtu, tetapi *Supervisor* gudang mengajukan permintaan pada hari senin untuk pengiriman jadwal hari rabu yang menyebabkan pengadaan barang dilakukan secara mendesak.

4. Keterlambatan mendistribusikan barang dari bagian logistik ke unit-unit yang ada di rumah sakit. Hal ini disebabkan karena adanya ajuan permintaan barang dari *user* yang tidak tepat waktu sehingga menyebabkan proses penyiapan amprahan lama, pengontrolan stok minimal barang dilakukan kurang optimal sehingga ada stok barang yang kosong.

E. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Permasalahan Dalam Pengadaan Alat Tulis Kantor (ATK) Di Logistik Guna Menunjang Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Humana Prima Bandung

Upaya pemecahan masalah dalam mengenai permasalahan yang terjadi :

1. Keterlambatan pengiriman barang dari pemasok
Pihak bagian pelaksana pengadaan melakukan *follow up* (melakukan konfirmasi kepada pihak pemasok apakah po sudah diterima atau sudah ada informasi mengenai pemesanan dari bagian logistik rumah sakit).
Jika barang tidak ada atau kosong maka mencari alternatif lain dengan memesan ke pemasok lain, jika barang ada di pemasok lain maka dilakukan pembatalan kepada pemasok sebelumnya.
2. Kurangnya informasi mengenai ketersediaan barang di pemasok.
Bagian pelaksana pengadaan melakukan konfirmasi ketersediaan barang yang dilakukan pada saat hari pemesanan barang kepada pihak pemasok.

3. Keterlambatan permintaan dari gudang.

Bagian gudang harus menggunakan sistem perhitungan stok untuk membuat ajuan permintaan barang sehingga jumlah yang diminta untuk stok di gudang dapat memenuhi kebutuhan *user*. Jika *Supervisor* gudang belum mengajukan permintaan barang maka *Supervisor* pengadaan mengingatkan *Supervisor* gudang mengenai permintaan barang yang akan di pesan.

4. Keterlambatan mendistribusikan barang dari bagian logistik ke unit-unit yang ada di rumah sakit.
Mengkonfirmasi kembali jadwal ajuan permintaan barang ke *user*, adanya stok minimal barang untuk memenuhi permintaan barang 1 kali amprahan (permintaan barang).

PENUTUPAN

KESIMPULAN

Setelah Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Rumah Sakit Humana Prima Bandung, kesimpulan yang dapat penulis ambil mengenai Analisis Pengadaan Alat Tulis Kantor (ATK) Di Logistik Guna Menunjang Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Humana Prima Bandung adalah sebagai berikut :

- A. Pengadaan barang di bagian logistik merupakan salah satu proses yang ada di bagian logistik, metode pengadaan barang di logistik Rumah Sakit Humana Prima menggunakan metode pengadaan langsung dan pemilihan langsung. Dalam pengadaan barang rutin alat tulis kantor bagian pengadaan logistik Rumah Sakit Humana Prima Bandung sudah sesuai dengan sop yang berlaku. Pemilihan pemasok dilakukan dengan cara membandingkan beberapa penawaran barang lalu dipilih pemasok yang memberikan kualitas barang yang bagus, harga rendah dan ketepatan waktu

pengiriman. Pemantauan status dilakukan oleh petugas pelaksana pengadaan pada saat hari pengiriman atau < 1 hari setelah tanggal pengiriman yg ditentukan. Penerimaan dan pemeriksaan dilakukan oleh petugas pelaksana penerimaan untuk memastikan jumlah dan spesifikasi barang sesuai dengan surat pemesanan.

- B. Analisis Pengadaan Alat Tulis Kantor (ATK) Guna Menunjang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Humana Prima Bandung sudah cukup baik, hal ini bergantung pada proses pengadaan yang sesuai dengan SOP, pemilihan metode pengadaan, pemilihan pemasok yang sesuai prakualifikasi, waktu pemantauan status pesanan yang tepat, dan pemeriksaan barang yang diterima dengan teliti, jika dilakukan dengan baik akan berdampak pada kualitas pelayanan yang semakin baik. Baik yang diberikan oleh petugas logistik maupun pemasok di Rumah Sakit.
- C. Permasalahan yang dihadapi dalam pengadaan alat tulis kantor pada bagian logistik guna menunjang kualitas pelayanan adalah keterlambatan pengiriman barang dari pemasok sehingga terjadi kekosongan stok barang di gudang, kurangnya informasi mengenai ketersediaan barang di pemasok yang menyebabkan terhambatnya pelayanan pemberian ampurahan di logistik rumah sakit, keterlambatan permintan dari gudang yang menyebabkan pengadaan barang dilakukan secara mendesak, dan keterlambatan mendistribusikan barang dari bagian logistik ke unit-unit yang ada di rumah sakit.
- D. Upaya dalam mengatasi masalah dalam pengadaan alat tulis kantor adalah Pihak bagian pelaksana pengadaan melakukan *follow up* dan memesan barang yang kosong ke pemasok lain, melakukan konfirmasi ketersediaan

barang yang dilakukan pada saat hari pemesanan barang kepada pihak pemasok, mengingatkan *Supervisor* gudang mengenai permintaan barang yang akan di pesan, menggunakan sistem perhitungan stok untuk membuat ajuan permintaan barang sehingga jumlah yang diminta untuk stok di gudang dapat memenuhi kebutuhan *user*, mengkonfirmasi kembali jadwal ajuan permintaan barang ke *user*, adanya stok minimal barang untuk 1 kali ampurahan.

SARAN

Dari permasalahan yang telah diuraikan penulis mempunyai beberapa saran yang mungkin dapat membantu dalam mengatasi permasalahan dalam pengadaan alat tulis kantor di logistik guna menunjang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Humana Prima Bandung tanpa mengurangi rasa hormat kepada pihak Rumah Sakit Humana Prima Bandung dan mudah-mudahan dapat dijadikan masukan positif untuk Rumah Sakit.

Adapun saran yang penulis ingin sampaikan adalah :

- A. Pihak Logistik Rumah Sakit Humana Prima Bandung mengajukan komplain kepada pihak pemasok yang lalai dalam pengiriman barang. Jika setelah di tegur masih terjadi keterlambatan pengiriman barang maka pihak logistik Rumah Sakit dapat berpindah ke pemasok lain sesuai kesepakatan yang telah di buat antara kedua belah pihak.
- B. Bagian pelaksana pengadaan mengajukan permintaan kepada pihak pemasok untuk memberikan informasi secara berkala 1 bulan sekali mengenai daftar barang yang tersedia di pihak pemasok agar pada saat bagian pelaksana pengadaan memesan barang tersedia.
- C. Bagian gudang melakukan pendataan dan pengecekan barang dengan menggunakan sistem perhitungan stok yang terkomputerisasi agar pengerjaannya cepat. Penyerahan permintaan barang ke bagian pelaksana pengadaan sesuai

dengan jadwal dan tidak dilakukan secara mendesak.

- D. Mengkonfirmasi ulang jadwal ajuan permintaan barang ke *user* secara berkala dan menegur *user* yang memberikan ajuan permintaan barang tidak sesuai dengan jadwal, mengontrol stok minimal barang di gudang sehingga dapat memenuhi kebutuhan *user*.

DAFTAR PUSTAKA

A. DOKUMEN

- UU No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
Peraturan Presiden RI No.70 Tahun 2012 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
Permenkes RI No.159b/Per/II/1998 Tentang Rumah Sakit.

B. BUKU ILMIAH

- Aditama, Tjandra Yoga. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
Anggara, Sahya. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Pustaka Setia.
Anonim. 2000. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Balai Pustaka.
Anwar, Prabu Mangkunegara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
Febriawati, Henni. 2013. *Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
Gustini, Farida dkk. 2011. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*. Bandung : Penerbit Caraka Indonesia.
Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Grealia Indonesia.
Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta .

- Prihartono. 2016. *Pedoman Praktis Penulisan Paper Jurnal Ilmiah*. Bandung : Piksi Ganesha Press
Rambat, Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta : PT Salemba Empat.
Rasto. 2015. *Manajemen Perkantoran*. Bandung : Alfabeta .
Sabarguna. 2005. *LOGISTIK RUMAH SAKIT dan TEKNIK EFISIENSI*. Yogyakarta : Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng.

- Suganda, M Subagya. 2005. *Manajemen Logistik*. Jakarta : CV Haji Mas Agung.
Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
Sutopo, HB. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta : UNS Press.
Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi.

PERNYATAAN PENULIS PAPER JURNAL ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ELEN NURLELA

NPM : 14.305.057

Judul Paper :

Analisis Persediaan Alat Tulis Kantor (ATK)

Di Logistik Guna Meningkatkan Kualitas

Pelayanan di Rumah Sakit AL-Islam

Bandung.

Pembimbing : Drg. Farida Gustini, M.M

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Paper ini murni hasil karya penelitian dengan bantuan Dosen Pembimbing dan bukan hasil plagiat/ jiplakan serta asli dari ide dan gagasan saya sendiri tanpa bantuan pihak lain.
2. Jika paper ini memenuhi syarat, saya tidak berkeberatan apabila dipublikasikan ke jurnal nasional maupun jurnal internasional oleh pihak kampus baik atas nama saya sendiri dan atau nama pembimbing dan atau dosen lain di lingkungan Politeknik Piki Ganesha untuk kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan sehat dan tanpa paksaan dari siapapun. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan yang tidak etis, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandung, 19 September 2017

Yang Membuat Pernyataan,



ELEN NURLELA

(nama lengkap dan tanda tangan di atas materai)



LEMBAR KONSULTASI DAN PERSETUJUAN PAPER JURNAL ILMIAH



Nama : ELEN NURLELA NPM : 14.305.057

Judul Paper :
ANALISIS PENGADAAN ALAT TULIS KANTOR (ATK) DI LOGISTIK
GUNA MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT
AL-ISLAM BANDUNG

Pembimbing : Farida Gustini, Drg., M.M

No	Tanggal	Hasil Bimbingan Paper	Tanda Tangan
1.	18-09-2017	Revisi pendahuluan	
2.	19-09-2017	Revisi	
3.	21-09-2017	ACC Jurnal	

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi untuk diserahkan Hasil Konsultasi Penulisan Paper Jurnal Ilmiah ke lembaga.

Mengetahui

Ketua Program Studi,

Dr. Febrina S. S., M.KM
(nama lengkap dan tanda tangan)

Dosen Pembimbing,

Drg. Farida Gustini, M.M
(nama lengkap dan tanda tangan)